

平成22年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[11月の東京都消費生活総合センター受付分]

11月の相談件数は**3,120件**寄せられ、対前月比は8.6%の増加、対前年同月比では0.8%の増加であった。

商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」「賃貸アパート」「フリーローン・サラ金」が前月と同様に第3位までを占めているが、件数はそれぞれ前月よりも増加している。また前月から引き続き多く寄せられている「移動通信サービス」については、携帯電話サービスやモバイルデータ通信の契約、パケット料金等に関する相談が多い。「未公開株」「公社債」など投資のトラブルに関する相談も、引き続き多く寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**575件**あり、対前月比は7.9%の増加、対前年同月比では1.6%の増加であった。

高齢者の相談は**743件**寄せられ、対前月比は11.4%の増加、対前年同月比では17.0%の増加となっている。「フリーローン・サラ金」が再び多くなったほか、「未公開株」「公社債」「ファンド型投資商品」など投資のトラブルに関する相談が、引き続き上位を占めている。

多重債務に関する相談は**95件**寄せられており、対前月比は11.8%の増加、対前年同月比では15.9%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**18件**であった。

※平成22年4月以降受付の相談情報は、新システムPIO-NET2010により分析し、平成21年度以前受付の相談情報は、従来のMECONISにより分析したものである。

1. 相談件数 (22.11.1~22.11.30 受付分)

<速報値>

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 計 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 平成22年度 | 2,846 | 2,931 | 3,026 | 2,933 | 2,983 | 3,132 | 2,873 | 3,120 | | | | | 23,844 |
| 平成21年度 | 3,055 | 2,878 | 3,265 | 2,969 | 2,818 | 3,329 | 3,289 | 3,096 | 3,068 | 3,117 | 2,867 | 2,993 | 36,744 |

2. 商品・役務別上位10位 (対前月・対前年同月)

<速報値>

| 順位 | 22.11月 | | 22.10月 (前月) | | 順位 | 21.11月 (前年同月) | |
|----|------------|-----|-------------|-----|----|---------------|-----|
| 1 | デジタルコンテンツ※ | 640 | デジタルコンテンツ※ | 613 | 1 | デジタルコンテンツ※ | 572 |
| 2 | 賃貸アパート | 232 | 賃貸アパート | 196 | 2 | 賃貸アパート | 225 |
| 3 | フリーローン・サラ金 | 155 | フリーローン・サラ金 | 126 | 3 | フリーローン・サラ金 | 148 |
| 4 | 商品一般 | 75 | 商品一般 | 79 | 4 | 相談その他※ | 73 |
| 5 | 移動通信サービス※ | 64 | 相談その他※ | 74 | 5 | 商品一般 | 72 |
| 6 | 相談その他※ | 58 | 移動通信サービス※ | 52 | 6 | 移動通信サービス※ | 63 |
| 7 | 未公開株 | 47 | 役務その他サービス | 40 | 7 | 未公開株 | 57 |
| 8 | 公社債 | 41 | 公社債 | 36 | 8 | 有線テレビ放送※ | 51 |
| 9 | 役務その他サービス | 38 | 未公開株 | 36 | 9 | 新築分譲マンション | 37 |
| 10 | 修理サービス | 37 | 普通・小型自動車 | 36 | 10 | クリーニング | 30 |

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

注1) 「デジタルコンテンツ」は、携帯電話・パソコン等からインターネットを通じて得られる情報であり、下位キーワードの「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」等を含む。

注2) 「移動通信サービス」は、携帯電話・PHS等の移動通信及びそれらに付帯するサービスであり、下位キーワードの「携帯電話サービス」「モバイルデータ通信」を含む。

注3) 「相談その他」は、消費者問題以外の相談で、消費者運動・家庭管理・健康管理・相隣関係等に該当しない相談であり、下位キーワードの「債権回収」「交通事故」等を含む。

3. 内容キーワード上位 10 位（対前月・対前年同月）

<速報値>

| 順位 | 22. 11月 | | 22. 10月（前月） | |
|----|---------|-----|-------------|-----|
| 1 | 電子商取引※ | 762 | 電子商取引※ | 762 |
| 2 | 解約※ | 548 | 解約※ | 548 |
| 3 | 不当請求※ | 533 | 不当請求※ | 533 |
| 4 | ポルノ・風俗 | 411 | ポルノ・風俗 | 382 |
| 5 | 返金 | 388 | 返金 | 342 |
| 6 | 高価格・料金 | 346 | 高価格・料金 | 302 |
| 7 | 他の接客対応 | 241 | 契約 | 230 |
| 8 | 信用性 | 239 | 他の接客対応 | 229 |
| 9 | 電話勧誘 | 235 | 信用性 | 217 |
| 10 | 契約 | 221 | 電話勧誘 | 204 |

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

| 順位 | 21. 11月（前年同月） | |
|----|---------------|-----|
| 1 | 電子商取引※ | 748 |
| 2 | 解約 | 666 |
| 3 | 不当請求※ | 566 |
| 4 | 返金 | 413 |
| 5 | 高価格・料金 | 330 |
| 6 | 他の接客対応 | 272 |
| 7 | 信用性 | 221 |
| 8 | 電話勧誘 | 215 |
| 9 | 説明不足 | 209 |
| 10 | 契約 | 205 |

※は上位KWで集計したもの

4. 架空・不当請求に関する相談件数

<速報値>

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 計 |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 平成22年度 | 425 | 522 | 555 | 536 | 688 | 556 | 533 | 575 | | | | | 4,390 |
| 平成21年度 | 777 | 638 | 694 | 594 | 654 | 671 | 670 | 566 | 596 | 527 | 412 | 451 | 7,250 |

*内容キーワードに「不当請求」「架空請求」「ワンクリック請求」のいずれかを付与しているもの。

(いずれかを複数付与している場合も含む)

5. 高齢者相談

(1) 受付件数

<速報値>

| | | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 計 |
|---------------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 高齢者相談 | 平成22年度 | 589 | 620 | 568 | 569 | 692 | 752 | 667 | 743 | | | | | 5,200 |
| | 平成21年度 | 545 | 519 | 582 | 548 | 512 | 719 | 633 | 635 | 640 | 688 | 639 | 656 | 7,316 |
| うち 高齢者110番 | 平成22年度 | 56 | 53 | 49 | 63 | 65 | 100 | 81 | 73 | | | | | 540 |
| | 平成21年度 | 51 | 46 | 75 | 61 | 39 | 79 | 91 | 50 | 63 | 63 | 62 | 62 | 742 |

(2) 商品・役務別上位 5 位（対前月・対前年同月）

<速報値>

| 順位 | 22. 11月 | | 22. 10月（前月） | |
|----|------------|----|-------------|----|
| 1 | デジタルコンテンツ※ | 49 | デジタルコンテンツ※ | 43 |
| 2 | フリーローン・サラ金 | 39 | 公社債 | 30 |
| 3 | 未公開株 | 34 | 賃貸アパート | 30 |
| 4 | 公社債 | 29 | 未公開株 | 28 |
| 5 | ファンド型投資商品 | 24 | 相談その他※ | 27 |

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

| 順位 | 21. 11月（前年同月） | |
|----|---------------|----|
| 1 | 未公開株 | 49 |
| 2 | デジタルコンテンツ※ | 40 |
| 3 | フリーローン・サラ金 | 32 |
| 4 | デリバティブ取引※ | 23 |
| 5 | 賃貸アパート | 23 |

※は上位KWで集計したもの

6. 多重債務に関する相談件数

<速報値>

| | | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 計 |
|-------------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-------|
| 多重債務に関する相談 | 平成22年度 | 99 | 95 | 124 | 111 | 111 | 410 | 85 | 95 | | | | | 1,130 |
| | 平成21年度 | 118 | 109 | 117 | 109 | 88 | 232 | 82 | 113 | 81 | 105 | 79 | 318 | 1,551 |
| うち東京モデル活用件数 | 平成22年度 | 23 | 21 | 21 | 26 | 35 | 46 | 29 | 18 | | | | | 219 |
| | 平成21年度 | 28 | 20 | 10 | 18 | 11 | 25 | 18 | 18 | 13 | 23 | 14 | 36 | 234 |